

管理運営事業セグメント | お客さまに感動体験を提供する

事業を通じた提供価値 **快適な都市生活** **安心安全な住まい** **心身の健康** **充実した余暇**

事業分野：マンション管理／ビル・施設管理／リフォーム工事／貸会議室／ホテル／レジャー／ヘルスケア／東急ハンズ／環境緑化



管理運営事業セグメントでは、資産価値の維持向上に貢献する管理事業をはじめ、健康増進や豊かな暮らしづくりをサポートするウェルネス事業、ハンズ事業など、お客さま起点の幅広い事業を展開しています。培ってきた不動産開発・管理・運営のノウハウや蓄積データの活用によって、知的資産集約型事業への転換を推進。お客さま資産や保有施設の価値最大化を図りながら、安心安全な生活環境、質の高いホスピタリティを提供し、お客さま満足を追求していきます。



事業戦略

労働集約型から知的資産集約型事業への転換

- 管理業のソリューション提供型モデルへの進化
- OMO推進、知的資産を活かした新たなウェルネス事業モデルの構築
- ハンズブランドを活かした新たな価値提供

現状認識 (SWOT分析)

- | | |
|------------|--|
| 強み | <ul style="list-style-type: none">● 高いブランド力、豊富なお客さま接点● 業界トップクラスの管理戸数、幅広い管理領域● 専門性の高い人財と運営ノウハウ |
| 弱み | <ul style="list-style-type: none">● 飛躍的な伸長が難しいビジネスモデル● 労働集約的なビジネスモデル |
| 機会 | <ul style="list-style-type: none">● 社会的ストック老朽化による改修・リフォーム需要の拡大● ポストコロナにおける観光・レジャー需要 |
| リスク | <ul style="list-style-type: none">● 人件費の高騰、労働力の確保● 管理業におけるリプレース・工事受注の競争激化● EC拡大に伴う店頭小売シェア縮小の加速 |

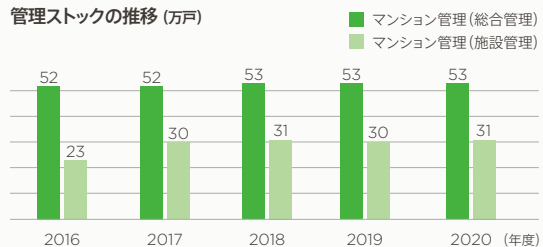
セグメントの現状と中長期方針

管理事業

管理事業を担う東急コミュニティーでは、居住価値・資産価値・空間価値の提供を通じて良質な社会的ストックの形成に貢献する「Only 1 ソリューションパートナー」をめざしています。

マンション管理では、居住者さま向けポータルサイトの機能拡充で利便性・効率性を高めながら、コロナ禍で求められる非接触ニーズにも対応。また、老朽化などによって生じる諸課題に着目し、改修工事の新ブランド「Revive+ (リバイヴ プラス)」を展開。建物のライフサイクルを見据えた工事提案を行っています。ビル管理では、豊富な管理運営ノウハウを活かし、臨時医療施設「大阪コロナ重症センター」などの管理を開始しました。現在、業界トップクラスの管理ストックを活かし、新たな事業機会の獲得を進めています。

管理ストックの推移 (万戸)



ウェルネス事業

お客さまとの豊富な接点を活かし、オンラインとオフラインの融合による、顧客起点で最適化されたソリューションを創出していきます。

ホテル・リゾート事業においては、都市型ホテル「東急ステイ」の出店拡大に加え、2020年11月には伝統的な町家の情緒を活かした宿泊施設「nol kyoto sanjo」を開業しています。また、「東急ステイ」において、チェックインからチェックアウトまでをお客さま



nol kyoto sanjo (2020年11月開業)

自身で完結できる非接触型アプリも、試験的に導入しています。

今後は豊富な運営ノウハウなどウェルネス事業の強みを活かしたパートナー企業との相互成長モデルを構築し、収益源の多様化をめざします。

ハンズ事業

東急ハンズでは、低採算店のスクラップアンドビルドやPB商品の拡充など、既存事業の収益構造改革に取り組むとともに、地域再開発・地域共創の新業態「Plugs Market (プラグス マーケット)」の出店、ブランドを活かした新事業の展開を進めています。

新たな取り組みとして、クリエイターが投稿する商品企画を公開し、お客さまの評価を踏まえて商品化する、ものづくり共創プラットフォーム「watote (ワトテ)」を展開。2020年7月には、「東急プラザ銀座」に実験型店舗「NewStore by TOKYU HANDS」を開業しました。このほか、地方自治体との連携によるオンラインイベントなど、小売業の枠を超えた価値創出にも注力しています。

特集 管理運営事業の取り組み

東急コミュニティーによる良質な社会的ストック形成への貢献

東急コミュニティーでは、「良質な社会的ストックの形成」という社会的使命から、既存の建物の寿命を長く、最良な状態で、健やかに年を重ねて資産価値を高め、維持していくという考えを「ライフタイムマネジメント」として掲げています。

マンションにおいては、建物の資産価値を向上し、生涯コストを抑えてお住まいの方に快適な暮らしを。ビル・施設においては、収益性も含めたトータルマネジメントで資産としての建物の価値を高め、テナントさまに選ばれる施設に。建物とそこに暮らし、利用されるお客さまが、ライフステージごとに最適な状態であり続けるための改修工事を提案していきます。



改修工事に込める想いは「新しい風景、準備中。」

改修工事の新ブランド「Revive+」



2020年12月より、「マンション管理会社ならではの改修工事」のあり方を「Revive+」として展開しています。建物の「これまで」を知り「いま」を見極め「これから」を見通す管理会社ならではの、新しい改修工事のあり方を提案し、最新の技術や設備を用いて建物をRevive（よみがえらせる）だけでなく、お住まいのお客さまが持つさまざまな想いに応える「+（プラス）」の提案を行っています。

「Revive+」のひとつとして、マンション大規模改修工事の周期を、従来の12年から最大18年に延長できる長期保証商品「CHOICE」を展開しています。工事仕様や工法を工夫することで、工事の保証期間を1.5～2倍に延長。「大規模改修による延命」か「建て替え」かを判断する節目になる「築60年」までの工事回数の削減と、総工事費の圧縮を可能にしました。建物と居住者の「2つの老い」による資産価値の

低下が社会課題となるなか、ライフサイクルコストの適正化を図ることで、こうした課題の解決とお客さまの資産価値の維持・向上を実現していきます。



東急コミュニティーの提供価値

東急コミュニティーは、「安心」「安全・快適」「上質」なサービス提供を通じて、お客さまとともに、より良い未来価値を創造していきます。「人と社会と環境」が調和し、お客さまとの「信頼と絆」が広がっていくように。未来価値を追求することにより、良質な社会的ストックの形成に貢献することが東急コミュニティーの社会的使命、存在意義です。